

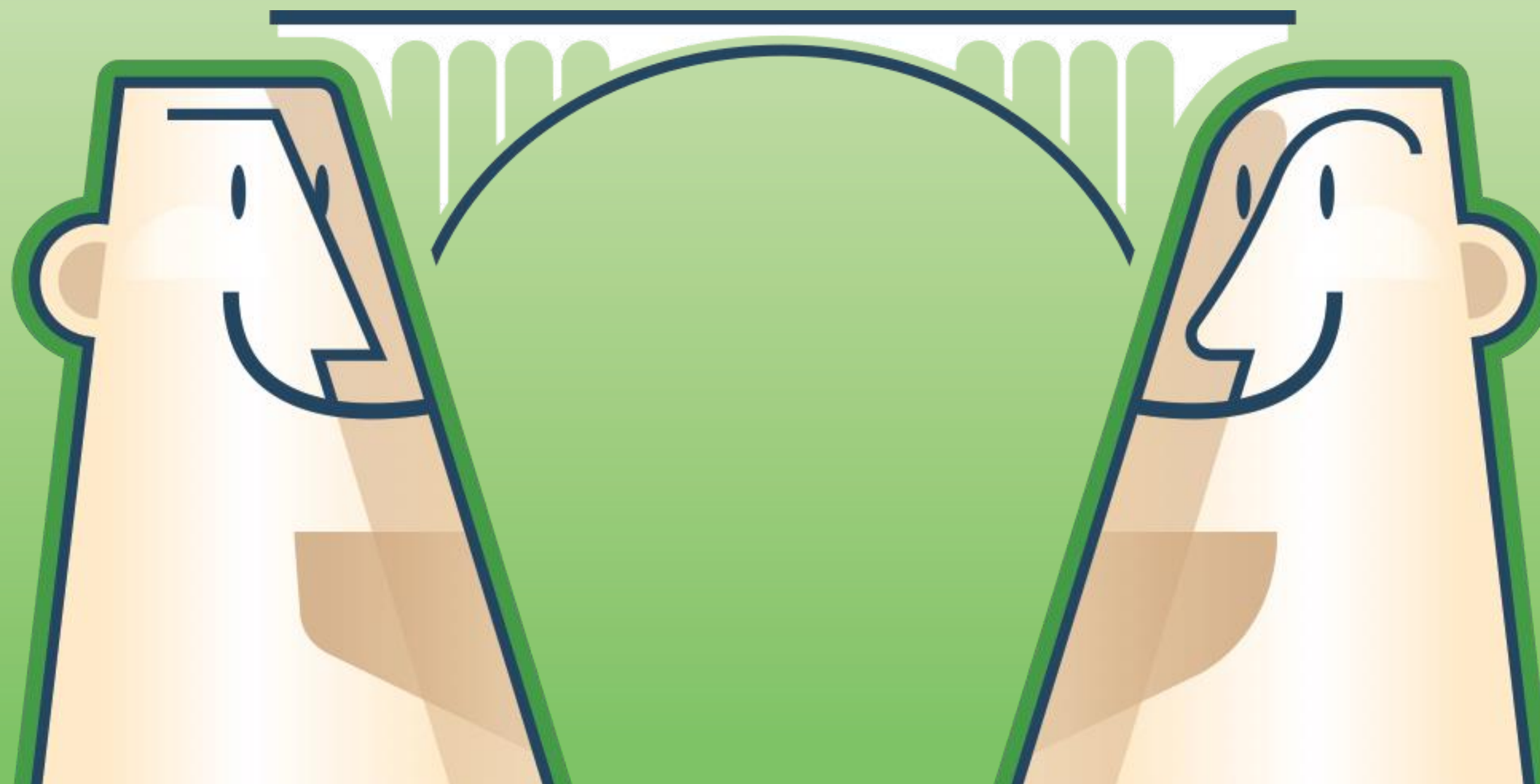


**MÉDIATEUR**  
DE LA CONSOMMATION

---

**PLACE À L'ENTENTE**

# Le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation au Luxembourg



**MÉDIATEUR**  
DE LA CONSOMMATION

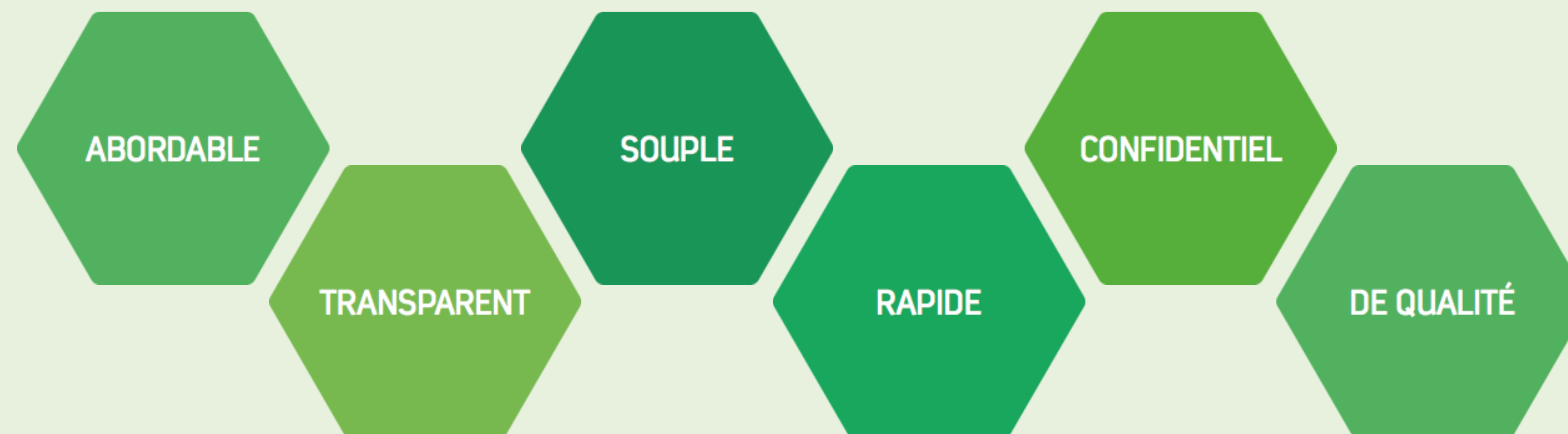
PLACE À L'ENTENTE

# CONSTATS DE BASE

- Les litiges de consommation sont souvent d'une faible valeur, de sorte que la voie judiciaire ne se prête guère et qu'ils risquent ainsi de rester non résolus ;
- Le règlement extrajudiciaire des litiges permet d'offrir une solution simple, rapide, et peu onéreuse aux litiges entre consommateurs et professionnels ;
- Cependant, il existe dans l'Union européenne de grandes disparités en termes de couverture, de qualité et de sensibilisation du public en ce qui concerne le règlement extrajudiciaire des litiges ;
- L'incertitude quant au règlement d'un litige de consommation pourrait avoir comme conséquence que les consommateurs et les professionnels s'abstiennent de conclure des contrats de consommation à l'étranger.



L'objectif de la directive du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation est de mettre en place dans l'Union européenne un réseau généralisé et homogène de services offrant une possibilité de régler un litige de consommation de manière extrajudiciaire. Les caractéristiques de ces services sont les suivantes :



## L'État des lieux du réseau luxembourgeois des entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation :

- **Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) :**  
Compétente pour les litiges concernant les banques et les autres professionnels du secteur financier soumis à sa surveillance.
- **Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR) :**  
Compétent pour les litiges concernant les communications électroniques, l'électricité, le gaz et les services postaux.
- **Commission luxembourgeoise des litiges de voyage (CLLV) :**  
Fonctionne sous forme paritaire entre les groupements professionnels l'Union Luxembourgeoise des Agences de Voyage du Grand-Duché de Luxembourg (ULAV): 1 délégué ; le Syndicat des Agents de Voyages du Grand-Duché de Luxembourg (SAVL): 1 délégué ; et l'association protectrice des consommateurs, l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC): 2 délégués.  
Compétente pour les voyages à forfait et les services de voyage conclus par l'intermédiaire d'une agence de voyage établie au Luxembourg.





- **Médiateur en assurances :**  
Fonctionne sous forme paritaire entre l'Association des Compagnies d'Assurances (ACA) et l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC), chaque entité nomme un délégué et un suppléant. Compétente pour les contrats d'assurance pour résidents et assurances non-vie pour les non residents.
- **Bureau et commission d'arbitrage de la Fédération des Garagistes du Grand-Duché de Luxembourg (FEGARLUX) :**  
Compétent pour les différends relatifs à la réparation automobile, à l'exclusion des ventes de voitures neuves ou d'occasion.
- **Bureau et commission d'arbitrage de l'Association des Distributeurs Automobiles Luxembourgeois (ADAL) :**  
Compétent pour les différends relatifs à la réparation automobile exécutée par les garagistes affiliés à l'ADAL, à l'exclusion des ventes de voitures neuves ou d'occasion.
- **Chambre Immobilière du Grand-Duché de Luxembourg asbl (CIGDL) :**  
Compétente pour les litiges entre leurs membres et les clients.

- **Centre de médiation Civile et Commerciale (CMCC) :**  
Partenariat entre la Chambre de Commerce, la Chambre des Métiers, le Barreau du Luxembourg et le Collège médical.



## Transposition de la directive de 2013 en droit luxembourgeois :

La loi du 17 février 2016 portant introduction du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation dans le Code de la consommation.

Au vu de l'impossibilité de créer une entité de règlement extrajudiciaire spécialisée pour chaque branche professionnelle, le législateur luxembourgeois a opté pour la création d'une entité résiduelle qui est compétente pour s'occuper de tous les litiges de consommation pour lesquels aucun autre service spécialisé, inscrit sur la liste des entités qualifiées tenue par le Ministère de l'Économie, n'existe:

## Le Service national du Médiateur de la consommation (SNMC)



**MÉDIATEUR**  
DE LA CONSOMMATION  

---

**PLACE À L'ENTENTE**



**MÉDIATEUR**  
DE LA CONSOMMATION



# LES MISSIONS DU SNMC

- Informer les consommateurs et les professionnels sur les possibilités de règlement extrajudiciaire des litiges entre consommateurs et professionnels ;
- Réceptionner toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation et, le cas échéant, la transmettre à une autre entité qualifiée compétente en la matière ;
- Intervenir lui-même dans toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige pour lequel aucune autre entité qualifiée n'est compétente.



# ENTITÉS QUALIFIÉES

---

La Commission de Surveillance  
du Secteur Financier (CSSF)

La Commission luxembourgeoise  
des litiges de voyage (CLLV)

Le Service national du Médiateur de la consommation



Pour tous les litiges de consommation, les entreprises et les consommateurs peuvent s'adresser au Médiateur de la consommation.

# LES AVANTAGES DU PROCESSUS DEVANT LE SNMC

---

- **Le processus est sans frais** : la saisine et le processus ne génèrent pas de frais pour les parties ;
- **Le processus est volontaire** : les parties y participent volontairement et peuvent se retirer à tout moment ;
- **Le processus est confidentiel** : Les documents établis, les communications faites et les déclarations recueillies au cours d'une procédure de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation ou en relation avec cette procédure et pour les besoins de celui-ci sont confidentiels ;
- **Le processus est rapide** : les parties sont informées du résultat du processus au plus tard 90 jours après la réception de la demande complète, c'est-à-dire après un premier échange de vues entre les parties ;
- **Le processus suspend les délais de recours** ;
- **Le processus est une chance de changer une relation conflictuelle en une relation de confiance, qui permet de maintenir la relation d'affaires.**



# LE FONCTIONNEMENT DU SNMC

---

- La saisine du SNMC. Le SNMC peut être saisi tant par les consommateurs que par les professionnels par
  - courrier,
  - fax,
  - courrier électronique
  - en remplissant le formulaire disponible sur le site internet

[WWW.MEDIATEURCONSOMMATION.LU](http://WWW.MEDIATEURCONSOMMATION.LU)

# LE PROCESSUS DEVANT LE SNMC

- Après que le consommateur ou le professionnel a introduit la demande de règlement à l'amiable, il recevra un accusé de réception.
- Le Médiateur de la consommation contacte l'autre partie pour lui demander si elle accepte de participer à ce processus et de prendre position par rapport à la demande. Si l'autre partie refuse ou ne répond pas à l'invitation du Médiateur de la consommation, le processus est terminé.
- Si l'autre partie accepte de participer et communique sa position au Médiateur de la consommation, ces informations sont transmises au demandeur.
- Le Médiateur de la consommation essaie ensuite de rapprocher les positions des parties pour trouver un accord à l'amiable.



# LE PROCESSUS DEVANT LE SNMC (suite)

---

- Si aucune solution à l'amiable ne peut être trouvée, le Médiateur de la consommation peut inviter les parties dans les locaux du Service national du Médiateur de la consommation pour discuter ensemble d'une solution à l'amiable.
- Si les parties trouvent un accord à l'amiable, elles signent cet accord.
- Si les parties ne trouvent pas d'accord à l'amiable, le Médiateur de la consommation peut proposer une solution que les parties sont libres d'accepter ou de refuser.

Tant les consommateurs que les professionnels peuvent saisir le Médiateur de la consommation de **TOUTE DEMANDE** de résolution extrajudiciaire d'un litige de consommation.

La médiation est une **ALTERNATIVE** à un procès judiciaire ou à la frustration de ne rien pouvoir faire.

La médiation est simple, rapide et sans frais et permet de renouer le dialogue pour rétablir une relation de **CONFIANCE**.



# MOTIFS DE REFUS DE LA DEMANDE

Le médiateur de la consommation peut refuser la demande au motif que :

Le demandeur n'a pas tenté de contacter l'autre partie afin de discuter de sa réclamation et de chercher, dans un premier temps, à résoudre le problème directement avec celle-ci ;

Le litige est abusif, fantaisiste ou vexatoire ;

Le litige a été précédemment ou est actuellement examiné par une autre entité de règlement extrajudiciaire de litiges, un tribunal arbitral ou une juridiction, nationaux ou étrangers ;

Le demandeur n'a pas introduit de réclamation auprès du Médiateur de la consommation dans un délai d'un an à compter de la date à laquelle il a introduit une réclamation auprès de l'autre partie ;

Le traitement d'un litige de ce type entraverait gravement le fonctionnement effectif du Service national du Médiateur de la consommation ;

La demande ne relève pas des litiges de consommation.



**MÉDIATEUR**  
DE LA CONSOMMATION

# SMART & FAIR MEDIATION IN LUXEMBOURG

